

## Más allá de la diversión

# Ponen a trabajar a REDES SOCIALES

► Empezaron como cosa de juego y se han convertido en herramientas para las empresas

Verónica Valencia

Aunque hay algunas empresas que todavía se resisten al uso de los mensajeros instantáneos como herramienta de trabajo, ya hay otras que no sólo usan el mensajero sino también las wikis, los blogs y todo lo que tenga que ver con las redes sociales, que forman parte de la llamada Web 2.0.

Una red social en internet es un espacio virtual donde los usuarios pueden hacer nuevos amigos, crear negocios, buscar trabajo y hasta enamorarse.

Pero también existen empresas con soluciones empaquetadas para que los negocios creen sus propias redes sociales seguras y privadas.

Ricardo Cárdenas, director de soluciones CRM (administración de relaciones con clientes) de Oracle México, dijo que con las redes sociales se trata de utilizar el alcance de la internet para ampliar el círculo de contactos y poder compartir intereses, de la naturaleza que sean éstos, con un gran número de personas sin

ninguna limitación física.

Aseguró que para el segmento empresarial ya no es suficiente con los canales tradicionales de voz y el correo electrónico, sino que se necesitan más canales para que la gente pueda seguir colaborando, y esos canales están internet.

Y es que una red social proporciona herramientas como actualización automática de la libreta de direcciones; perfiles visibles, y capacidad de crear nuevos enlaces mediante servicios de presentación y otras maneras de conexión.

Edrei Lozano, director de Fillgap, empresa que ofrece soluciones de ERP y CRM, dijo que las redes sociales ofrecen múltiples beneficios al utilizarlas como herramientas de trabajo.

“Por ejemplo en un blog puedes eliminar todo lo que es el spam, porque al crearlo sólo entra la gente que está interesada en la información, mientras que en los newsletters corres el riesgo de ser invasivo para tus clientes”, expresó.

Agregó que el grado de seguridad en un blog dependerá del tipo de información que quiera manejar la empresa; si es información confidencial, lo mejor es crear un blog interno donde el acceso esté limitado, y si es información pública se pueden utilizar los que ya existen en internet.

Cárdenas dijo que el principal reto para las empresas es el cambio cultural, pues las nuevas generaciones son las que ya utilizan las redes sociales para comunicarse, en tanto

## ¿Y qué es la Web 2.0?

► En la Red original, los cibernautas eran meros visitantes en las páginas web. Podían leer la información que estaba en ellas y, a lo mucho, dejar un comentario, pero no había más interacción.

► La Web 2.0 consiste en un nuevo modelo de aplicaciones en el que los mismos cibernautas crean el sitio. Algunos ejemplos claros son YouTube, donde existe una base tecnológica, pero el verdadero atractivo consiste en los videos, que son subidos por los cibernautas; MySpace, en donde los visitantes van en busca no de lo que ofrece el sitio, sino de lo que han subido otros usuarios, y –quizá el ejemplo más extremo– Wikipedia, en la que todo el contenido ha sido escrito por los mismos cibernautas.

que las anteriores pueden tener alguna resistencia en el uso.

“Hay un prejuicio en torno al uso de las redes sociales para trabajar, pero es una herramienta que la nueva fuerza laboral ya está utilizando”, señaló.

Para que te des una idea de las herramientas que hay en el mercado, aquí te presentamos algunas.

## Soluciones

### DIRIGIDO A LOS CLIENTES

► Oracle ofrece la herramienta CRM 2.0, que forma parte del Oracle CRM On Demand y más que un producto es un concepto que consiste en aumentar las capacidades de colaboración y productividad a través de la Web 2.0.

► Este conjunto de herramientas permite a las empresas crear redes sociales, tipo wikis, blogs, chats de voz, colaborar a través de ellas, y tener movilidad.

► El precio depende de las necesidades de cada empresa.

► **Más información:** [www.oracle.com/crmondemand/index.html](http://www.oracle.com/crmondemand/index.html)

### MEJORAN LA PRODUCTIVIDAD

► Novell Teaming + Conference es una solución de software preempaquetada que permite unir a grupos de trabajo utilizando redes sociales.

► La solución opera como un framework, una estructura de soporte definida en

la cual otro proyecto de software puede ser organizado y desarrollado.

► Las empresas crean las aplicaciones que van utilizando y estas pueden ser desde blogs, wikis, chats de voz y cualquier página con categoría de red social.

► De esta forma los equipos de trabajo pueden compartir documentos en una red social, hacerles cambios y guardarlos, sin necesidad de copiarlos.

► La solución es abierta y puede ser utilizada en las plataformas de Linux y Windows.

► El precio depende de las solución que necesite cada empresa.

► **Más información:** [www.novell.com/es-es/products/teaming/](http://www.novell.com/es-es/products/teaming/)

### CONECTA A LAS EMPRESAS

► Lotus Conexiones de IBM es el software social que permite a las empresas utilizar el conocimiento colectivo de su organización,

compañeros, y clientes construyendo nuevas conexiones entre la gente.

► Este software permite a las empresas crear perfiles, comunidades, blogs y demás actividades en un entorno seguro.

► El ofrecimiento es sobre demanda, así que el precio depende de las necesidades de cada empresa.

► **Más información en:** [www.ibm.com/mx](http://www.ibm.com/mx)

### BIEN INFORMADOS

► Con el Office SharePoint Server 2007 las empresas pueden crear y enviar el contenido para su intranet o diferentes sitios de internet.

► También permite la creación de portales de inteligencia empresarial que reúnen y muestran en un solo lugar toda la información empresarial.

► **Más información en:** [office.microsoft.com/es-es/sharepointserver/](http://office.microsoft.com/es-es/sharepointserver/)



Gerty Images

## Le sacan jugo

► Tener una sola versión de la información y ayudar a eliminar el spam del buzón de sus clientes son algunos de los beneficios que el uso de las redes sociales le han ofrecido a Fillgap, empresa que ofrece soluciones de ERP y CRM.

► Edrei Lozano, director de Fillgap, empresa que ofrece soluciones de ERP y CRM, dijo que empezaron por la creación de un blog, ubicado en [fillgap.blogspot.com](http://fillgap.blogspot.com), donde los clientes pueden ver las noticias de interés relacionadas con los productos que ofertan.

► Aseguró que están en proceso de la implementación de la herramienta SharePoint, que les permitirá compartir

los documentos, definir qué puede modificar cada empleado y cuál es el grado de seguridad que tendrá cada uno.

► Lozano dijo que el principal beneficio de las redes sociales es que permite contar con una sola versión del documento, lo que permite ahorros en el trabajo de administrar y compartir los documentos.

### UNA RED AZUL

► Conocer desde el perfil de cada empleado hasta compartir los conocimientos que tiene cada uno de ellos en cualquiera de las regiones donde se tiene presencia, son parte de los beneficios que IBM ha logrado

al utilizar, a nivel interno, las redes sociales.

► Hugo Montero, gerente de ventas de Lotus para México y Centroamérica, explicó que IBM cuenta con una herramienta interna llamada TAP (Technology Adoption Program), que permite a los empleados compartir sus conocimientos y trabajar en equipo.

► De esta forma los empleados de IBM cuentan con perfiles, blogs, actividades virtuales y diversas comunidades, que les permiten optimizar su trabajo.

► Montero dijo que la productividad de las redes sociales depende mucho de la madurez del usuario pues siempre habrá personas que quieran distraerse y otras que quieran ser productivas.



## PEER TO PEER

LUIS CARLOS ACEVES  
[admin@luiscarlosaceves.com](mailto:admin@luiscarlosaceves.com)

# ¿Ya realizó su declaración de impuestos en línea?

► A pesar de los avances el proceso todavía resulta una labor tortuosa y complicada para los usuarios

Desde hace algunos años el Servicio de Administración Tributaria (SAT) comenzó a modernizarse al incorporar tecnología de información para agilizar ciertos trámites y servicios.

Seguramente usted se habrá dado cuenta que en los últimos años esta transformación se ha reflejado en el proceso para realizar nuestra declaración de impuestos. Específicamente, hemos pasado de hacer una declaración en papel a una totalmente electrónica, de una firma tradicional a una digital, de la dependencia de alguien con conocimientos de contabilidad a la dependencia de un software, entre otras cosas.

Resulta plausible ver que, poco a poco, en México vamos entrando en la dinámica que otros paí-

ses tienen desde hace años. En la actualidad, una entidad gubernamental debe contar con la capacidad para ofertar trámites y servicios en línea a sus ciudadanos, facilitando y agilizando los procesos.

Sin embargo, a pesar de muchos de estos avances el proceso de declarar impuestos aún resulta una labor tortuosa y complicada. Paso a explicar algunas experiencias ajenas y propias relativas al tema.

Mi esposa sacó hace un año su Firma Electrónica (FIEL, antes FEA). Si usted ya lo hizo sabrá que esta firma se compone de algunos archivos. En este año, ella cambió de equipo de cómputo y perdió estos archivos. El resultado: tuvo que revocar (ese es el nombre oficial) la firma, es decir inhabilitarla, y acudir a una oficina del SAT para volverla a activar. Tiempo invertido, aproximadamente 3 horas.

Cierto amigo trató de instalar el programa DeclaraSAT para hacer su declaración de impuestos. Lamentablemente, este amigo cuenta con un equipo de cómputo relativamente obsoleto: procesador Pentium II, 128 MB de RAM, 1 GB de disco duro. El resultado: nun-

ca pudo instalar la aplicación. Hizo otro intento utilizando la versión en línea, la cual requiere de instalar componentes Java para poder funcionar. Nuevo resultado: ciertos programas que tenía instalados que también utilizaban Java hoy no funcionan, tampoco pudo instalar DeclaraSAT dado que tuvo conflictos de versiones. Tiempo invertido 2 días, más lo que se acumule.

Otro amigo que cuenta con una computadora muy nueva, pero iMac de Apple, tampoco pudo instalar. ¿Cuál fue la razón? Simple y sencillamente que DeclaraSAT sólo funciona para PCs.

Un alumno de posgrado me comentó hace algunas semanas que generalmente todos los años él acudía con alguna persona con conocimientos contables para que lo apoyara en el proceso. El alumno en cuestión me dijo que este año esperaba hacer la declaración solo, pues no tenía nada para hacer ajustes o deducciones. Precisamente ayer, me platiqué que no pudo hacerlo ya que encontró terminología y pasos que no le ayudaron a concluir el proceso. Resultado: buscará de nuevo a alguien con conocimientos contables para ayudarlo a pesar de no tener prácticamente nada para capturar.

Un colega de trabajo no contaba con la FIEL. El SAT ha establecido para este año que el uso de la FIEL es obligatorio sólo si el contribuyente tendrá alguna devolución mayor a 10 mil pesos. Si éste no es el caso, la declaración se puede presentar utilizando el CIEC (por cierto, no sé qué quiere decir). Para efectos prácticos, CIEC es una contraseña similar a la que probablemente usted maneja en su correo electrónico. Pues bien, el colega decidió ver primero si realmente tendría una devolución mayor a 10 mil pesos. Una vez que comprobó que sí tendría una devolución mayor al monto men-

cionado decidió hacer una cita por internet para obtener su FIEL. ¡Sorpresa! No hay citas por internet para hacer este trámite. Es decir, usted debe llegar a una oficina del SAT, pedir un turno y esperar. Como podrá imaginarse, tratar de obtener la FIEL en estos días es una inversión de al menos media mañana.

En mi caso, ya hice mi declaración, a pesar de ser menos de 10 pantallas invertí aproximadamente una hora efectiva, esto sin contar que leí una guía de cerca de 50 páginas.

En esta columna ya hemos hablado de usabilidad y experiencia del usuario en múltiples ocasiones. Le puedo garantizar que DeclaraSAT tiene muchas áreas de oportunidad en ambos rubros.

No es posible que tenga que imprimirse un manual de 50 páginas para manejar un sistema que en realidad lo único que hace es capturar información. De igual forma, no se puede obligar al usuario a contar con cierta plataforma computacional para hacer uso de DeclaraSAT. Peor aún, ¿por qué debo invertir 4 horas de tiempo para obtener los dos archivos que corresponden a la FIEL?, ¿qué problema hay en hacer una cita por internet?

En esta misma columna también hemos hablado del Lenguaje Ciudadano. Este excelente proyecto para hacer que cualquier ciudadano comprenda lo que el gobierno quiere comunicar, definitivamente no está aplicado en DeclaraSAT.

¿Cómo le ha ido a usted?, ¿ya hizo su declaración?, ¿cuál ha sido su experiencia? No lo olvide, el 30 de abril es el último día.

Esperemos que el próximo año este proceso sea más sencillo y que verdaderamente esté centrado en el ciudadano.

El autor es experto en usabilidad de la web y mercadotecnia electrónica.

## UN VISTAZO



### Se acerca pantalla de 150 pulgadas

Durante la feria de pantallas planas realizada en Japón la semana pasada, Panasonic aseguró que en el 2009 pondrá a la venta su enorme pantalla de 150 pulgadas con tecnología de plasma (PDP), la más grande del mundo con esas características. El aparato, mostrado por primera vez en el CES 2008 de Las Vegas, mide 3.31 metros de ancho y 1.87 metros de alto.



### Crean display con polvo y líquido

Un empleado del fabricante de llantas Bridgestone Corp. muestra un display electrónico que semeja una hoja de papel llamado "Quick Response Liquid Powder Display (QRLPD)", durante la feria internacional Flat Panel Display en Tokio, la semana pasada. El nuevo display, que utiliza tecnología de polvo líquido electrónico, el cual tiene las características tanto del polvo como del líquido, puede doblarse fácilmente y retener imágenes luego de que se le haya apagado la energía eléctrica.